

# **KUALITAS PELAYANAN SOPIR DAN PRAMUGARA TRANS PADANG TERHADAP PENUMPANG**

## **SKRIPSI**

**Tugas untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas**

**OLEH  
ROZAMIAH  
BP. 1310811007**



**JURUSAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Andalas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah karya saya sendiri, kecuali bantuan dan arahan dari pihak-pihak yang disebutkan dalam kata pengantar.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Padang, 09 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,

**Penulis**

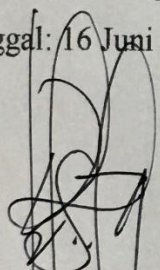
## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rozamiah  
Nomor Buku Pokok : 1310811007  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Sopir Dan Pramugara Trans  
Padang Terhadap Penumpang

“Skripsi ini telah disetujui Dosen Pembimbing dan disahkan oleh ketua Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas”.

Pembimbing I

Tanggal: 16 Juni 2020

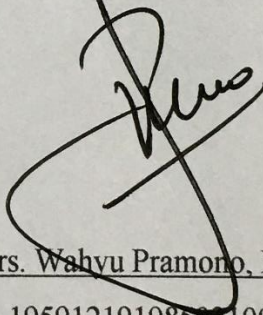


Drs. Ardi Abbas, MT

196601161994031002

Pembimbing II

Tanggal: 10 Juni 2020



Drs. Wahyu Pramono, M.Si

195912191985021002

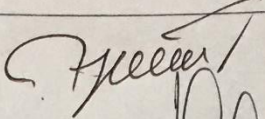
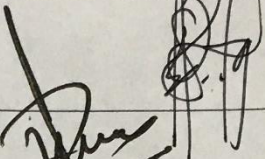
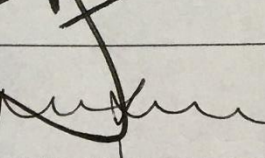
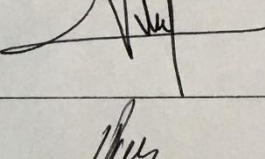
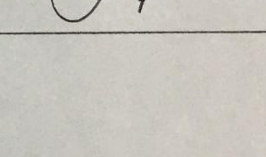
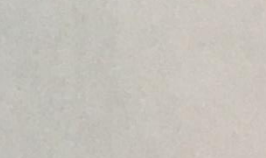
Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Dr. Jendrius, M.Si  
195910311994031002



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diuji di depan Sidang Ujian Skripsi Jurusan Sosiologi pada tanggal 16 Juli 2020, dilakukan secara daring dengan Tim Penguji:

TIM PENGUJI	STATUS	TANDA TANGAN
Prof. DR. Afrizal, MA	Ketua	
Drs. Ardi Abbas, MT	Sekretaris	
Drs. Wahyu Pramono, M.Si	Sekretaris	
Drs. Alfitri, MS	Anggota	
Dra. Nini Anggraini, M.Pd	Anggota	
Aziwarti, S.H, M.Hum	Anggota	

## ABSTRAK

**ROZAMIAH. 1310811007. Jurusan Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas. Padang. Judul Skripsi: Kualitas Pelayanan Sopir dan Pramugara Trans Padang Terhadap Penumpang. Pembimbing I, Drs. Ardi Abbas, MT. Pembimbing II, Drs. Wahyu Pramono, M.Si.**

Trans Padang merupakan moda transportasi massal milik pemerintah yang ada di Kota Padang. Hadirnya Trans Padang menjadi fenomena baru dalam dunia transportasi umum khususnya di Kota Padang karena adanya perbedaan dalam kualitas pelayanan didalam bus. Kualitas pelayanan yang ada di Trans Padang dan tidak ada di angkutan umum lain yaitu seperti adanya pramugara, metode pembayaran dengan *e-money* dan bus hanya bisa berhenti di halte Trans Padang saja dll. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh sopir dan pramugara masih ada yang belum memenuhi harapan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang terhadap penumpang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kontrol yang dipelopori oleh Durkheim. Teori kontrol sosial berangkat dari asumsi atau anggapan bahwa individu di masyarakat mempunyai kecenderungan yang sama kemungkinannya, menjadi baik atau jahat. Baik atau jahatnya seseorang sepenuhnya tergantung dengan masyarakatnya. Ia akan menjadi baik apabila lingkungan membuatnya begitu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi model *sequential explanatory*. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner, observasi dan wawancara. Pemilihan responden dan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden dan informan pada penelitian ini yaitu, orang yang pernah menjadi penumpang Trans Padang min 5 kali.

Ada lima aspek yang menjadi indikator kualitas pelayanan Trans Padang, yaitu keselamatan, kelancaran, keandalan, kenyamanan dan kecepatan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa skor ideal kualitas pelayanan yang diharapkan oleh penumpang adalah 73.2 persen. Indikator pelayanan yang telah memenuhi harapan penumpang atau dengan kata lain yang memperoleh skor diatas skor ideal 73.2 persen adalah keselamatan (78.5%), kelancaran (74.2%) dan kecepatan (78.2%). Sedangkan pelayanan yang belum memenuhi harapan penumpang atau dibawah skor ideal adalah keandalan (69.9%) dan kenyamanan (71.1%). Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan sopir dan pramugara Trans Padang pada aspek keandalan dan kenyamanan perlu untuk ditingkatkan.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Sopir dan Pramugara, Trans Padang



## ABSTRACT

**ROZAMIAH, 1310811007. Department of Sociology. Faculty of Social Sciences Political Science. Andalas University. Thesis Title: "Trans Padang Flight Driver And Steward Service Quality For Passengers" .Advisor I: Drs.Ardi Abas, MT. Supervisor II: Drs.Wahyu Pramono, M.Si.**

Trans Padang is the governments mass transport modes in the city of Padang. The advent of the Trans Padang has become a new phenomenon in the public transport, especially in the city because there are differences in the quality of service in the bus. The quality of service available in Trans Padang and not and other public transport is like the steward, the method of payment with e-money and the bus can only stop at the trans bus stop, etc. But the quality of service provided by drivers and stewards still have not met the expectachibus of passengers. The aim this study is to describe the quality of the service of a driver and steward.

The theory used in this study is the social control theory spearheaded by Durkheim. The theory of social control is devided from perception or notion that individual in society has the same likely tendency, to be good or evil person. Good or evil person if the environment make it so. This study used the method of studying the combination of squential explanatory model. Data collection is done with shared questionnaire, observation and interview. The selection of respondents 0and informers was carried out through and purposive sampling technique. The responders and informants in this research is someone who become Trans Padang passengers at least five times.

There are five aspects indicators of the quality of service in Trans Padang, which is fifety fluency, reliability, comport and speed. The result of this research have shoson that the ideal quality of service expected by passengers is 73,2 percent. Service indicators that have met the expectations of passengers, or in the other words that score above ideal expectations 73,2 percent is safety (78,5%) fluency (74,2%) and speed (78,2%). Whereas service that has not met the expectations of the passengers or below an ideal score is reability (69,9%) and comfort (71,1%). The result of the study illustrate that the quality of the service of the driver and steward of the Trans Padang on aspects of reability and comfort needed to increased.

Keywords: quality, sevice, driver and steward, Trans Padang